

## Cnam, référentiel de compétences du Certificat de spécialisation Négociation, médiation et transaction

REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre les interlocuteurs en situation de confiance pour engager la médiation</li> <li>• Être en posture d'écoute active pour être en capacité de reformuler les différents points de vue des parties en conflits</li> <li>• Distinguer les pouvoirs et les équilibres entre les parties</li> <li>• Garantir une posture de neutralité afin de permettre l'expression de chacun et de s'affilier à chacune des parties en faisant preuve d'empathie</li> <li>• Savoir dédramatiser et souligner le positif de la confrontation pour servir de base au futur accord</li> <li>• Être en capacité d'appliquer un processus méthodologique (suivre les différentes étapes d'une médiation avec plus ou moins de liberté, poser ses hypothèses en les adaptant au fur et à mesure de l'évolution de la médiation)</li> <li>• Accompagner la négociation en dressant des bilans et en énonçant différentes hypothèses alternatives</li> </ul>	<b>ÉCRIT : Rapport d'étude de cas</b>	
	<p>Le sujet est la description d'un conflit pour lequel les participants doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrire le postulat du médiateur, et la comparaison du traitement du conflit dans un contexte judiciaire et dans un contexte de médiation.</li> <li>• Présentation d'un déroulement possible de médiation</li> <li>• Présentation d'une solution sous forme de protocole d'accord</li> </ul> <p>Chaque participant remet son rapport (5 pages) en fin de formation avant l'épreuve orale. La correction est effectuée par l'évaluateur extérieur, sur 10 points, dans le respect de la grille indicative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse personnelle et approfondie d'un cas de conflit observé</li> <li>• Recherche de solutions innovantes et pertinence des arguments : qualification de la relation et du type de conflit - travail sur un postulat et des hypothèses de résolution - mise en place d'un mode opératoire : basé sur les acquis de la formation et personnalisé et adapté à la situation choisie</li> <li>• Appropriation des notions théoriques acquises en formation</li> </ul>
	<b>ORAL : Mise en situation</b>	
	<p>Mise en situation simulée : des groupes de 3 participants sont mis en place. Chacun participe à une phase d'une médiation pendant que les parties en conflit sont jouées par d'autres participants (un groupe de 15 suppose 5 médiations). Les évaluateurs (deux à trois) sont en position d'observateurs pour ensuite délibérer.</p> <p>Les deux formateurs sont accompagnés de l'observateur extérieur. Lors des délibérations, il donne une note ainsi que les évaluateurs formateurs (1 note pour 2). La note retenue est la moyenne des deux, sur 10 points.</p>	<p>Les critères qui sont regardés sont essentiellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attitude et posture en tant que médiateur au regard des compétences attendues</li> <li>• Utilisation des outils vus en formation (pertinence du questionnement et utilisation des réponses, capacité à sortir d'impasses...)</li> <li>• Suivi de la méthodologie</li> </ul>